

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah hal yang penting bagi kehidupan manusia. Komunikasi dan manusia adalah satu kesatuan yang tidak terpisahkan (Hendri, 2019). Sebagai makhluk sosial, manusia menggunakan komunikasi dalam menjalin hubungan sosial dengan manusia di sekitarnya, menyatakan identitas diri, dan juga mempengaruhi manusia lain agar memiliki perasaan, pikiran dan perilaku sesuai dengan yang dikehendaki (Mulyana, 2014). Ada beberapa level komunikasi yang digunakan dalam komunikasi manusia, salah satunya adalah komunikasi interpersonal (Littlejohn, 2006 dalam Liliweri 2015).

Komunikasi interpersonal berperan penting dalam membangun, menjalin dan memelihara sebuah hubungan dengan cara saling bertukar pesan, sehingga tercipta hubungan yang komunikatif (Berger dkk, 2014). Komunikasi interpersonal membentuk interaksi interpersonal, dan kemudian membentuk relasi interpersonal (Liliweri, 2015). Hampir seluruh aspek kehidupan ini memerlukan komunikasi interpersonal. Contohnya pada bidang kesehatan, komunikasi interpersonal digunakan dalam komunikasi kesehatan, seperti relasi antara dokter-pasien (Berger dkk, 2014). Komunikasi interpersonal tidak hanya digunakan pada bidang kesehatan saja, namun ada beberapa bidang lain seperti bidang pendidikan, sosial, bisnis, budaya dan sebagainya.

Budaya dan komunikasi interpersonal memiliki hubungan timbal balik. Budaya memiliki peranan yang penting terhadap keberlangsungan sebuah komunikasi, bahkan menurut DeVito dalam bukunya yang berjudul *The Interpersonal Communication Book Fourteenth Edition*, budaya merupakan bagian dari semua perilaku komunikasi. Semua pesan yang dikirimkan dan diterima oleh komunikator dipengaruhi oleh kepercayaan dan nilai-nilai budaya yang dianut (DeVito, 2016). Di sisi lain, komunikasi interpersonal juga memiliki peran yang sangat besar bagi terbentuknya semua level dan konteks komunikasi, termasuk komunikasi dalam konteks budaya, yaitu komunikasi antarbudaya (Liliweri, 2015). Bahkan DeVito dalam bukunya *The Interpersonal Communication Book Fourteenth Edition* menyatakan bahwa sebenarnya semua komunikasi antarbudaya adalah komunikasi interpersonal, yaitu komunikasi antara dua orang yang berasal dari budaya yang berbeda (DeVito, 2016).

Komunikasi antar budaya dapat dilihat pada suatu dimensi atau tataran antar etnis, gender ataupun bangsa. Selain itu, komunikasi antar budaya dapat memiliki saluran interpersonal dan sebagian besar dalam konteks interpersonal. Karena sebagian besar dalam konteks interpersonal, maka sangat memungkinkan terciptanya hubungan atau relasi interpersonal antarbudaya yang di dalamnya terdapat pertukaran pesan atau proses komunikasi interpersonal. Dalam relasi interpersonal antarbudaya tersebut tentu terdapat perbedaan kebudayaan di dalamnya, dan hal tersebut sering memicu terjadinya konflik dalam relasi interpersonal antarbudaya tersebut.

Salah satu contoh relasi interpersonal antarbudaya adalah relasi antara pasangan suami istri yang berasal dari suku yang berbeda. Dalam perkawinan antar suku yang berbeda tersebut perlu adanya kepedulian terhadap perbedaan budaya. Kepedulian tersebut penting, agar tercipta komunikasi interpersonal yang efektif (DeVito, 2016). Komunikasi yang efektif tersebut sangat diperlukan agar menghasilkan hubungan yang produktif, memuaskan, saling mendukung, saling terbuka, saling jujur, dan hal-hal positif lainnya (DeVito, 2016). Sebaliknya, komunikasi interpersonal yang tidak efektif dapat menghasilkan hal-hal negatif terhadap hubungan tersebut, seperti memicu konflik. Seperti hasil survey yang dilakukan di Amerika terhadap 1001 orang di atas 18 tahun, didapatkan data bahwa sebanyak 53% dari total keseluruhan menyatakan bahwa kurangnya komunikasi interpersonal yang efektif menjadi penyebab utama terjadinya perceraian, bahkan hal tersebut persentasenya lebih besar dari masalah keuangan, yaitu hanya 38% (How Americans Communicate, 1999 dalam DeVito 2016).

Berbagai penelitian menyebutkan bahwa hubungan yang memiliki tingkat kebergantungan tinggi seperti pasangan suami istri, memiliki potensi terbesar munculnya konflik (Berger dkk, 2014), bahkan ada penelitian yang mengatakan bahwa pada hubungan yang dekat seperti suami istri, konflik-konflik yang intens dan keras adalah hal yang lazim (Sillars, Canary, dan Tafoya, 2004, dalam Berger dkk, 2014), apalagi bila ditambah dengan adanya perbedaan suku dan budaya antara pasangan suami istri tersebut, terdapat perbedaan kepercayaan dan nilai budaya yang dibawa oleh masing-masing individu sejak usia belia, dan sangat

mungkin terjadi pertentangan sehingga dapat menambah besar potensi terjadinya konflik (Pramudito, 2017).

Di Indonesia, berdasarkan data dari sensus penduduk tahun 2010 mengindikasikan, 1 dari 9 perkawinan yang terjadi adalah perkawinan antarsuku (Utomo, 2020). Contohnya adalah perkawinan antara suami suku Papua dengan istri suku Jawa yang menetap di Kota Jayapura, yang dimuat dalam Jurnal Komunikasi KAREBA, Program Studi Ilmu Komunikasi Pascasarjana Universitas Hasanuddin, Vol. 5 No.2 Juli - Desember 2016 oleh Rostini Anwar & Hafied Cangara.

Dalam jurnal tersebut dijelaskan bahwa terdapat beberapa hambatan komunikasi yang dipengaruhi oleh perbedaan budaya, berupa rintangan komunikasi yang menjadi sumber terjadinya konflik interpersonal pada pasangan suami istri berbeda suku, antara lain perbedaan kerangka berpikir, perbedaan persepsi dan perbedaan bahasa. Rintangan kerangka berpikir disebabkan oleh adanya perbedaan mobilitas, wawasan dan pendidikan dari masing-masing individu. Kemudian perbedaan persepsi dipengaruhi oleh faktor budaya, berupa stereotipe, etnosentrisme, norma dan nilai budaya yang dianut oleh masing-masing individu, begitu juga dengan perbedaan bahasa, terdapat perbedaan makna terhadap simbol bahasa yang digunakan, baik non verbal dan juga verbal karena adanya perbedaan budaya.

Selain itu, terdapat pula penelitian lain yang menjelaskan bahwa terdapat berbagai hal yang menghambat proses komunikasi interpersonal antar budaya dan berpotensi memunculkan konflik interpersonal, khususnya antara suku Jawa

dengan suku Batak, yaitu penelitian tentang Komunikasi Beda Budaya Antara Suku Batak Toba Dengan Suku Jawa Di Kota Semarang (Studi Pada Mahasiswa Suku Batak Toba Dengan Suku Jawa Di Universitas Semarang), yang dimuat dalam jurnal THE MESSENGER, Volume IV, Nomor 1, Edisi Juli 2012 oleh Debora Simbolon.

Dalam jurnal tersebut dijelaskan bahwa terdapat hambatan komunikasi interpersonal antara individu suku Jawa dengan individu suku Batak Toba. Dijelaskan juga bahwa perbedaan budaya tersebut akan memunculkan perbedaan kebiasaan, dan perbedaan kebiasaan tersebut akan memunculkan perbedaan persepsi. Perbedaan persepsi tersebut berpotensi menimbulkan kesalahpahaman antar individu yang berbeda budaya tersebut. Hambatan- hambatan tersebut dapat berpotensi menjadi sebuah konflik apabila hambatan tersebut tidak dikelola dengan baik.

Konflik dapat memiliki efek positif ataupun negatif, tergantung bagaimana strategi manajemen konflik tersebut (DeVito, 2016). Strategi manajemen konflik ada yang produktif dan ada pula yang tidak produktif (DeVito, 2011). Apabila sebuah konflik di manajemen dengan strategi yang baik dan produktif, maka konflik tersebut dapat meningkatkan kualitas sebuah hubungan (DeVito, 2016), sebaliknya apabila tidak di manajemen dengan strategi yang baik dan produktif, maka konflik tersebut dapat melemahkan bahkan merusak sebuah hubungan. Konflik negatif yang terus berulang atau tidak dimanajemen dengan baik memiliki potensi untuk melemahkan, menggerogoti kepuasan dan mengikis komitmen sebuah hubungan (Miller dkk, 2007 dalam Berger dkk, 2014). Manajemen konflik

yang digunakan merupakan sebuah respon terhadap konflik yang terjadi. Deutsch 1973 (dalam Berger dkk, 2014) mengatakan bahwa respon terhadap konflik merupakan hal yang terpenting, dan dapat diartikan bahwa manajemen konflik adalah hal yang terpenting.

Salah satu bentuk dari manajemen konflik yang tidak tepat dan tidak efektif adalah kekerasan. Dalam sebuah studi yang mewawancarai orang-orang yang telah menikah maupun yang masih *single*, ditemukan bahwa dari 100 persen terdapat lebih dari 50 persen mengatakan bahwa mereka pernah mengalami kekerasan fisik dalam hubungan mereka, seperti dilempar barang dan sebagainya (Marshall & Rose, 1987 dalam DeVito, 2016). Penelitian lain juga menemukan fakta, bahwa 47 persen dari 410 mahasiswa pernah mengalami kekerasan fisik dalam hubungan berpacaran mereka (Deal & Wampler, 1986 dalam DeVito, 2016)

Untuk itu, manajemen konflik adalah yang terpenting dalam sebuah hubungan, terutama hubungan suami istri yang berbeda suku karena potensi konflik yang muncul lebih besar karena adanya perbedaan budaya. Positif atau negatifnya hasil dari konflik tersebut, bergantung pada bagaimana cara pasangan tersebut memilih strategi dalam memajemen konflik mereka. Pada penelitian yang telah dilakukan ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana strategi manajemen konflik interpersonal yang dilakukan oleh pasangan suami istri suku Jawa dengan suku Batak.

Terdapat penelitian sejenis tentang manajemen konflik komunikasi interpersonal oleh Stanislaus Sidik. Penelitian ini dimuat dalam Jurnal E-Komunikasi Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra, Surabaya VOL

2. NO.3 Tahun 2014. Penelitian ini menganalisis dan mengamati strategi manajemen konflik interpersonal antara ibu dengan anak tiri. Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian ini terletak pada jenis hubungan yang terjalin pada subjek penelitiannya. Di mana penelitian ini menjadikan ibu tiri dengan anak tirinya sebagai subjek penelitian, sedangkan penelitian yang telah dilakukan ini, menjadikan pasangan suami istri yang berbeda suku sebagai subjek penelitian.

Selain itu, peneliti juga menemukan penelitian lain tentang pola komunikasi interpersonal dalam konflik oleh Dessy Kurniawati. Penelitian ini dimuat dalam THE MESSENGER, Volume V, Nomor 1, Edisi Januari 2013. Penelitian ini menganalisis bagaimana pola komunikasi interpersonal dalam konflik antara pasangan suami dan istri beda budaya yang baru menikah. Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian ini terletak pada aspek-aspek komunikasi interpersonal yang diteliti. Di mana penelitian ini menganalisis bagaimana pola komunikasi interpersonal yang terbangun dalam sebuah konflik pasangan suami istri beda budaya yang baru menikah, sedangkan penelitian yang telah dilakukan ini, menganalisis bagaimana strategi manajemen konflik interpersonal pasangan suami istri berbeda suku.

Peneliti melihat hal unik yang membedakan penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian-penelitian terdahulu, yaitu, pada penelitian yang akan dilakukan ini, konteksnya adalah pasangan suami istri, tetapi berbeda suku, yaitu antara suku Jawa dengan suku Batak. Selain itu, alasan peneliti memilih pasangan suami istri suku Jawa dan suku Batak sebagai subyek penelitian yaitu,

karena peneliti melihat bahwa terdapat mitos yang berkembang di masyarakat mengenai pernikahan suku Jawa dan suku Batak (tidak cocok karena suku Jawa lembut sedangkan suku Batak keras). Hal tersebut menarik peneliti untuk melihat langsung faktanya.

2. Rumusan Masalah

Bagaimana strategi manajemen konflik interpersonal dalam pernikahan suku Jawa dengan suku Batak?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen konflik interpersonal dalam pernikahan suku Jawa dengan suku Batak.

4. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi menyumbangkan pemikiran mengenai strategi manajemen konflik interpersonal antarbudaya, dan diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi penelitian di masa yang akan datang

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada para subjek penelitian ataupun para pasangan suami istri lainnya, mengenai bagaimana strategi manajemen konflik yang mereka gunakan, agar dapat menjadi acuan ketika akan memilih strategi manajemen konflik interpersonal di waktu mendatang.

5. Kerangka Teori

Dalam penelitian yang berjudul Strategi Manajemen Konflik Interpersonal Dalam Pernikahan Suku Jawa Dengan Suku Batak, peneliti akan memaparkan teori komunikasi interpersonal, teori konflik & manajemen konflik interpersonal, serta teori budaya & komunikasi interpersonal. Pada penelitian ini, akan dipaparkan (1) apa itu komunikasi interpersonal, (2) apa saja yang ada di dalam komunikasi interpersonal, (3) relasi interpersonal; *love relationship*, (4) apa itu konflik, (5) strategi manajemen konflik interpersonal, serta (6) Hubungan budaya dan komunikasi interpersonal. Secara garis besar, di sini dijelaskan bagaimana peran strategi manajemen konflik interpersonal, dalam penyelesaian konflik interpersonal beda budaya.

A. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang terjadi antara dua individu yang memiliki tingkat kedekatan yang tinggi (Miller, 1978 dalam Liliweri, 2015). Dengan tingkat kedekatan yang tinggi tersebut, memungkinkan kedua individu tersebut untuk saling memberikan umpan balik dengan waktu yang singkat (Miller, 1978 dalam Liliweri, 2015).

Keberlangsungan komunikasi interpersonal, tidak lepas dari unsur-unsur yang ada di dalamnya, yaitu (DeVito, 2016) :

a) Sumber – Penerima

Seperti yang sudah dijelaskan pada bagian definisi komunikasi interpersonal, terdapat dua individu di dalamnya yang menjadi motor penggerak proses komunikasi interpersonal. Kedua individu ini

berperan sebagai sumber (atau biasa disebut sebagai komunikator) dan penerima (atau biasa disebut dengan komunikan) secara bergantian. Pada saat individu A berperan sebagai “sumber” maka individu tersebut melakukan *Encoding*, yaitu proses penyandian pesan yang akan disampaikan menjadi sebuah wujud atau bentuk yang dapat diterima dengan baik oleh penerima. Sedangkan di sisi lain, individu B berperan sebagai “penerima” dan melakukan *Decoding*, yaitu proses pemaknaan pesan, agar pesan yang disampaikan dapat diinterpretasikan dengan benar dan sesuai dengan maksud dari sumber pesan tersebut.

b) Pesan

Pesan merupakan sebuah sinyal dalam bentuk *verbal* ataupun *non-verbal* yang dimunculkan oleh sumber (komunikator) yang kemudian diterima oleh penerima (komunikan) melalui indra yang dimilikinya, baik indra penglihatan, indra pendengaran, indra penciuman, indra peraba, indra perasa maupun kombinasi dari semua indra tersebut. Setelah pesan tersebut diterima, komunikan memberikan umpan balik atau respon *verbal* ataupun *non-verbal* terhadap pesan tersebut. Dalam umpan balik tersebut, komunikan memberikan sinyal apakah ia dapat memaknai pesan yang diberikan oleh komunikator.

c) Saluran

Saluran merupakan sebuah sarana ataupun media yang menjadi jembatan antara sumber dan penerima. Sinyal pesan mengalir dari sumber menuju penerima melalui sebuah saluran.

d) Gangguan

Pada saat proses pengiriman pesan dilakukan, terdapat hal-hal yang mengganggu ataupun menghambat proses pengiriman pesan tersebut. Gangguan-gangguan tersebut muncul hampir pada semua jenis komunikasi, dan gangguan tersebut tidak dapat dihilangkan secara menyeluruh.

e) Konteks

Sebuah proses komunikasi berada pada sebuah konteks tertentu di mana proses komunikasi tersebut berlangsung. Konteks menunjukkan situasi dan kondisi. Konteks komunikasi memiliki beberapa jenis, yaitu:

- 1) Konteks fisik, yaitu segala sesuatu yang dapat dilihat seperti jumlah komunikator, tempat berlangsungnya komunikasi, ukuran ruangan dan sebagainya.
- 2) Konteks waktu, yaitu segala sesuatu yang berbicara tentang momen dan sebagainya.
- 3) Konteks sosial, situasi yang menerangkan status hubungan antara sumber (komunikator) dan penerima (komunikan), seperti orang tua dan anak.
- 4) Konteks psikologis, situasi psikologis yang memberikan pengaruh terhadap proses komunikasi, seperti perasaan gugup, khawatir dan sebagainya

5) Konteks budaya, mencakup nilai-nilai budaya yang dianut.

Hal tersebut mempengaruhi cara seseorang dalam berkomunikasi dengan orang dari budaya yang berbeda

f) Etika

Etika berfokus pada tindakan dan perilaku, yaitu mempelajari baik-buruk, benar-salah, bermoral-tidak bermoral dan sebagainya. Pada saat seseorang melakukan komunikasi interpersonal, hal tersebut akan berimplikasi terhadap orang lain, maka sangat penting untuk mempertimbangkan etika di awal proses komunikasi.

Komunikasi interpersonal terdiri atas beberapa proses yang memiliki keterkaitan satu sama lain, yaitu produksi pesan, pengolahan pesan, koordinasi interaksi, dan persepsi sosial (Berger dkk, 2014) :

a) Produksi pesan

Produksi pesan adalah sebuah proses yang menghasilkan tindakan *verbal* dan *non-verbal*, dan bertujuan untuk menyampaikan pikiran ataupun perasaan seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan) agar tercapainya tujuan-tujuan sosial.

b) Pengolahan pesan

Pengolahan pesan atau terkadang disebut sebagai penerimaan pesan terdiri atas proses pemaknaan tindakan komunikatif orang lain, dalam upaya untuk mengerti dan memahami makna tindakan *verbal* dan *non-verbal*.

c) Koordinasi interaksi

Koordinasi interaksi merupakan proses penyesuaian kegiatan produksi pesan dan penerimaan pesan, sehingga memunculkan hasil berupa pertukaran pesan yang lancar.

d) Persepsi sosial

Persepsi sosial merupakan gabungan proses yang manusia jalankan untuk memaknai dan memahami diri sendiri, orang lain, hubungan dengan masyarakat dan lingkungan sekitar.

Selain itu, komunikasi interpersonal juga memiliki beberapa fungsi, yaitu fungsi pengelolaan interaksi, fungsi pengelolaan hubungan, dan fungsi instrumental (Berger dkk, 2014) :

a) Fungsi pengelolaan interaksi

Fungsi pengelolaan interaksi adalah fungsi komunikasi interpersonal dalam membangun dan mempertahankan interaksi agar tetap terhubung. Fungsi ini meliputi (1) mengawali dan menyudahi interaksi pembicaraan dan juga mengusahakannya agar terus berlangsung dengan mengarahkan topik pembicaraan dan membagi giliran untuk berbicara (Slugoski & Hilton, 2001 dalam Berger dkk, 2014); (2) menghasilkan pesan yang dimengerti, mengandung informasi yang mencukupi dan memiliki keterikatan (Clark & Bly, 1995 dalam Berger dkk, 2014); (3) memberikan definisi kepada situasi sosial dan diri sendiri (McCall & Simmons, 1987 dalam Berger dkk, 2014); (4)

manajemen kesan (Metts & Grohskopf, 2003 dalam Berger dkk, 2014);

(5) memonitor dan memanajemen perasaan kasih sayang.

b) Fungsi pengelolaan hubungan

Mengawali, merawat, dan memperbaiki hubungan merupakan wujud dari fungsi pengelolaan hubungan. Fungsi ini fokus pada mengawali hubungan, mencapai level keintiman yang diharapkan, memanajemen perselisihan atau konflik, mengakhiri hubungan, mengganti dasar hubungan, dan mengalahkannya terhadap kualitas dan daya tahan hubungan interpersonal. Fungsi ini muncul akibat dari adanya perbedaan-perbedaan, perselisihan, pertentangan, dan juga tekanan yang ada dalam hubungan interpersonal.

c) Fungsi instrumental

Fungsi ini memberi definisi pada fokus sebuah interaksi dan membantu dalam memisahkan bagian awal interaksi dengan interaksi berikutnya (Dillard, 2008 dalam Berger dkk, 2014).

Dalam komunikasi interpersonal terdapat beberapa prinsip, yaitu komunikasi interpersonal adalah proses transaksional, komunikasi interpersonal memiliki tujuan yang beragam, komunikasi interpersonal ambigu, relasi interpersonal mungkin saja simetris atau saling melengkapi, komunikasi interpersonal mengacu kepada konten dan hubungan, komunikasi interpersonal tidak dapat dihindari, tidak dapat diubah dan tidak dapat diulang (DeVito, 2016) :

a) Komunikasi interpersonal adalah proses transaksional

Perspektif transaksional memandang komunikasi interpersonal sebagai proses dengan elemen yang saling bergantung dan individu yang ada di dalam hubungan interpersonal tersebut saling mempengaruhi satu sama lain. Komunikasi interpersonal dipandang sebagai sebuah proses yang tidak memiliki ujung dan selalu berubah. Semua yang ada pada komunikasi interpersonal berada pada keadaan yang mengalami perubahan secara terus-menerus. Komunikator dan komunikan yang ada di dalamnya selalu berubah, lingkungannya juga ikut berubah. Dalam komunikasi interpersonal, tidak hanya komunikator dan komunikan saja yang saling bergantung, namun berbagai macam elemen komunikasi di dalamnya juga saling bergantung satu sama lain. Contohnya : tidak akan ada komunikator apabila tidak ada komunikan, tidak akan ada pesan tanpa komunikator, tidak akan ada umpan balik tanpa komunikan dan sebagainya. Oleh karena adanya kesalingbergantungan itu, ketika terjadi perubahan pada salah satu elemen komunikasi tersebut dapat menyebabkan perubahan pada elemen yang lainnya.

b) Komunikasi interpersonal memiliki tujuan yang beragam

Komunikasi interpersonal memiliki 5 tujuan yang dapat diidentifikasi, yaitu : untuk belajar, untuk menjalin hubungan, untuk mempengaruhi, untuk hiburan, dan untuk menolong.

1) Untuk belajar

Komunikasi interpersonal memungkinkan komunikator dan komunikan yang ada dalam relasi interpersonal untuk mempelajari hal-hal baru. Salah satu yang terpenting, yaitu komunikasi interpersonal membantu individu-individu tersebut untuk memahami diri sendiri.

2) Untuk menjalin hubungan

Komunikasi interpersonal membantu individu untuk membangun, menjalin dan memelihara hubungan interpersonal. Kebutuhan manusia untuk bersosialisasi, mendorong mereka untuk melakukan komunikasi interpersonal agar terjalin hubungan sosial dengan individu lain.

3) Untuk mempengaruhi

Komunikator dan komunikan yang ada dalam relasi interpersonal saling mempengaruhi satu sama lain. Sebuah penelitian mengatakan bahwa semua komunikasi termasuk komunikasi interpersonal bersifat persuasif dan memiliki tujuan persuasif di dalamnya.

4) Untuk hiburan

Sering kali komunikasi interpersonal digunakan sebagai hiburan. Berbicara, berdiskusi dan bercanda dengan teman termasuk ke dalam fungsi hiburan tersebut.

5) Untuk menolong

Komunikasi interpersonal digunakan untuk menolong. Salah satu contoh bentuk fungsi pertolongan tersebut, dapat terlihat ketika seseorang memberikan konseling kepada temannya yang sedang mengalami permasalahan, ataupun seorang psikolog yang sedang menolong pasiennya menggunakan komunikasi interpersonal.

c) Komunikasi interpersonal ambigu

Pada komunikasi interpersonal, terdapat kadar ambiguitas di dalamnya.

Pesan yang ambigu adalah pesan yang memiliki lebih dari satu makna.

Ambiguitas biasanya disebabkan oleh adanya perbedaan antara komunikator dan komunikan. Perbedaan tersebut antara lain, perbedaan status sosial, budaya, pendidikan, jenis kelamin dan sebagainya. Ambiguitas ini dapat dikategorikan sebagai gangguan dalam proses komunikasi.

d) Relasi interpersonal mungkin saja simetris atau saling melengkapi

Relasi interpersonal dapat digambarkan sebagai hubungan yang simetris atau hubungan yang saling melengkapi. Pada hubungan yang simetris, kedua individu dalam relasi interpersonal tersebut memiliki perilaku yang sama (Bateson, 1972 dalam DeVito, 2016). Apabila salah satu individu memiliki sifat pasif, maka individu yang lainnya juga memiliki sifat pasif. Apabila salah satu individu mengekspresikan

kecemburuan, maka individu yang lainnya akan mengekspresikan kecemburuan juga.

Kemudian, pada hubungan yang saling melengkapi, kedua individu dalam komunikasi interpersonal tersebut memiliki sifat dan perilaku yang berbeda. Apabila salah satu individu berperan sebagai pemimpin, maka individu lainnya berperan sebagai bawahan. Apabila salah satu individu bersifat aktif, maka individu lainnya bersifat pasif. Apabila salah satu individu memiliki mental yang kuat, maka individu lainnya memiliki mental yang lemah.

- e) Komunikasi interpersonal tidak dapat dihindari, tidak dapat diubah dan tidak dapat diulang

Prinsip dan maksud dari komunikasi interpersonal tidak dapat dihindari adalah, manusia selalu melakukan komunikasi. Meskipun manusia tersebut tidak memiliki niat untuk berkomunikasi. Apabila terdapat individu lain yang memberi nilai pesan terhadap perilaku seseorang, maka hal tersebut sudah dapat dikategorikan sebagai sebuah komunikasi.

Selanjutnya adalah komunikasi interpersonal tidak dapat diubah. Maksud dari pernyataan ini adalah, pesan yang telah dikomunikasikan oleh komunikator dan telah diterima oleh komunikan, tidak dapat dicabut atau dihilangkan. Meskipun komunikator berusaha untuk menghilangkan atau meniadakan pesan tersebut. Dalam komunikasi interpersonal, terutama konflik interpersonal, komunikator yang ada di

dalamnya perlu untuk berhati-hati dalam menyampaikan pesan atau bertutur kata. Hal ini perlu untuk diperhatikan, agar nantinya tidak muncul penyesalan. Karena setiap pesan yang telah dikomunikasikan tidak dapat dihilangkan atau dicabut lagi.

Kemudian, komunikasi interpersonal tidak dapat diulang. Alasannya sederhana, yaitu, karena semua orang dan segala hal yang ada di alam semesta ini selalu berubah dan segala sesuatu hal yang telah terjadi tidak dapat diulang untuk kedua kalinya. Contohnya, anda tidak dapat mengulang momen dimana anda bertemu dengan kekasih anda untuk yang pertama kalinya.

Ada beberapa tipe hubungan interpersonal, salah satunya adalah hubungan percintaan. Seorang Perdana Menteri Inggris, Benjamin Disraeli mengatakan bahwa kita semua lahir untuk cinta (DeVito, 2016). Cinta adalah sebuah perasaan yang muncul dan ditandai dengan adanya kedekatan, kepedulian, keintiman, hasrat yang kuat, dan komitmen (Sternberg, 1988 dalam DeVito, 2016). Hubungan percintaan adalah salah satu tipe hubungan interpersonal yang berkembang, terawat, dan terkadang rusak karena komunikasi. Dan pada saat yang bersamaan kualitas hubungan tersebut dapat meningkat secara signifikan dengan kemampuan komunikasi yang baik (Dindia & Timmerman, 2003 dalam DeVito, 2016).

Dalam hubungan percintaan, individu-individu yang ada di dalamnya saling memuji satu sama lain dan terkadang tidak melihat cela dari pasangannya. Ketika berkomunikasi dengan pasangannya, mereka cenderung menggunakan

bahasa yang sopan dan lembut. Selain itu, ada bahasa-bahasa atau ungkapan-ungkapan khusus dan gestur tubuh yang hanya berlaku bagi hubungan tersebut (Hopper, Knapp, & Scott, 1981 dalam DeVito, 2016). Mereka juga akan cenderung menggunakan strategi manajemen konflik yang lebih konstruktif apabila merasa hubungannya terancam (Gonzaga, Keltner, Londahl, & Smith, 2001 dalam DeVito, 2016). Mereka juga akan sangat menyadari kata-kata apa yang pantas dan tidak pantas untuk diucapkan kepada orang yang dicintai, yaitu pasangannya. Selain itu, mereka tau bagaimana memberi penghargaan ataupun memberi sanksi kepada pasangannya. Tidak hanya secara komunikasi *verbal* saja, namun mereka juga mengungkapkan cintanya melalui komunikasi *non-verbal*, seperti kontak mata, berpegangan tangan, saling bergandengan ketika sedang berjalan, menggunakan pakaian yang selaras dan sebagainya.

Hubungan percintaan dipengaruhi oleh budaya (Dion & Dion, 1996; Wood & Smith, 2005 dalam DeVito, 2016). Masing-masing budaya memiliki pandangannya tersendiri tentang percintaan. Contohnya, di Asia gaya hubungan percintaannya lebih *friendship-oriented* apabila dibandingkan dengan gaya hubungan percintaan di Eropa. (Dion & Dion, 1993b dalam DeVito, 2016).

B. Konflik Interpersonal dan Manajemen Konflik Interpersonal

Konflik interpersonal adalah perselisihan di antara dua orang yang saling terhubung, seperti pada sepasang sahabat, sepasang kekasih dan sebagainya; yang mempersepsi tujuan mereka bertentangan (Chan & Abigail, 2007; Folger, Poole, & Stuntman, 2005; Hocker & Wilmot, 2007 dalam DeVito, 2016). Konflik

interpersonal terjadi ketika orang-orang yang ada dalam sebuah hubungan (DeVito, 2016) :

- a) Saling bergantung satu sama lain; apa yang dilakukan oleh salah satu individu, akan berdampak kepada individu lainnya
- b) Saling sadar bahwa mereka memiliki tujuan yang bertentangan; apabila tujuan salah satu individu tercapai, maka tujuan individu lainnya tidak akan tercapai. Contohnya, seorang suami ingin membeli sebuah mobil baru, namun istrinya ingin menggunakan uang tersebut untuk membayarkan tagihan, di situ terjadilah konflik. Namun, konflik tersebut dapat saja dihindari apabila pasangan tersebut memiliki banyak uang, mereka dapat membeli mobil baru dan juga membayar tagihan.
- c) Menganggap individu lain sebagai pengganggu dalam mencapai tujuannya; Contohnya, seorang individu ingin belajar, namun individu lain yang adalah tetangganya ingin mengadakan pesta. Tujuan individu tersebut terganggu oleh tujuan individu lainnya, dan begitupun sebaliknya.

Konflik interpersonal merupakan sesuatu hal yang tidak terhindarkan dan bagian dari semua jenis hubungan interpersonal, seperti hubungan antara orang tua dan anak, kakak dan adik, sepasang kekasih, sepasang sahabat dan sebagainya (DeVito, 2016). Setiap individu memiliki perbedaan, seperti perbedaan latarbelakang, perbedaan tujuan dan lain sebagainya. Apabila individu-individu

tersebut terikat dan saling bergantung satu sama lain, maka perbedaan tersebut dapat memicu terjadinya konflik (DeVito, 2016).

Sebuah konflik interpersonal dapat memiliki efek negatif atau positif bagi sebuah hubungan, tergantung bagaimana cara individu-individu yang ada di dalamnya memajemen konflik tersebut (DeVito, 2016) :

a) Efek negatif

Salah satu efek negatif yang muncul pada sebuah konflik interpersonal adalah memicu terjadinya peningkatan perasaan-perasaan negatif. Banyak kasus konflik interpersonal yang individu-individu di dalamnya cenderung saling menyakiti satu sama lain atau terkadang hanya salah satu pihak yang tersakiti. Tentunya hal tersebut menjadi pemicu meningkatnya perasaan-perasaan negatif. Konflik interpersonal akan menguras banyak energi, terutama ketika strategi manajemen konflik yang digunakan tidak produktif atau tidak efektif.

Terkadang konflik interpersonal juga membuat seseorang menutup diri dan menyembunyikan perasaannya terhadap individu lainnya. Hal tersebut dapat menciptakan tembok penghalang di antar mereka, sehingga tidak akan tercipta kerukunan dan kenyamanan dalam hubungan tersebut. Akibat dari tidak adanya kerukunan dan kenyamanan dalam sebuah hubungan, dapat memunculkan hasrat untuk mencari kerukunan dan kenyamanan pada individu lain. Hal

ini akan membuat individu yang ditinggalkan merasa sakit hati, dan tentunya akan memunculkan konflik yang lebih jauh lagi.

b) Efek positif

Konflik interpersonal dapat membuat individu-individu yang terlibat di dalamnya untuk menjadi lebih kreatif dan inovatif dalam menghasilkan solusi bagi permasalahan yang ada. Selain itu, ketika mereka menggunakan strategi manajemen konflik yang efektif, maka akan membuat hubungan tersebut menjadi lebih kuat, lebih baik dan lebih memuaskan. Konflik interpersonal dapat diibaratkan sebagai ujian dalam sebuah hubungan dan juga dapat dijadikan sebagai ajang untuk mendewasakan hubungan.

Konflik interpersonal dipengaruhi oleh budaya komunikator dan komunikan yang ada di dalamnya. Kepercayaan dan nilai budaya yang dianut seseorang, mempengaruhi pandangannya terhadap konflik (DeVito, 2016). Budaya mempengaruhi topik permasalahan dalam konflik, tentang bagaimana memilih cara yang tepat atau tidak tepat dalam menangani sebuah konflik (DeVito, 2016). Kemudian, budaya juga mempengaruhi "*Nature of Conflict*", yaitu setiap budaya memiliki persepsi tersendiri mengenai "mana yang merupakan sebuah konflik, dan mana yang bukan sebuah konflik" (DeVito, 2016).

Di Eropa sebuah kejadian dianggap sebagai sebuah konflik, Namun di Amerika belum tentu hal tersebut dianggap sebagai sebuah konflik. Masing-masing kelompok budaya, memiliki pandangan yang berbeda mengenai isu-isu yang menjadi penyebab terjadinya sebuah konflik, dan sikap atau cara

menghadapi sebuah konflik (DeVito, 2016). Selain itu, budaya juga mempengaruhi strategi dalam manajemen konflik. Masing-masing budaya memiliki cara atau strategi yang berbeda dalam manajemen konflik yang terjadi (DeVito, 2016). Budaya, norma dan nilai yang dianut dalam sebuah kelompok budaya tertentu juga mempengaruhi tipe konflik yang muncul, serta cara menyelesaikan konflik tersebut (DeVito, 2016).

Selain budaya, konflik juga dipengaruhi oleh gender komunikator dan komunikasi yang ada di dalamnya. Sebuah riset menemukan adanya perbedaan yang signifikan antar pria dan wanita dalam konflik interpersonal (Krolokke & Sorensen, 2006; Wood, 2010 dalam DeVito, 2016). Contohnya, seorang pria lebih cenderung untuk menarik diri dari sebuah konflik daripada wanita. Hal ini mungkin disebabkan karena pria menjadi lebih terangsang secara psikologis selama terjadinya konflik, sehingga mereka lebih memilih untuk menarik diri untuk mencegah rangsangan lebih lanjut (Goleman, 1995b; Gottman & Carrere, 1994 dalam DeVito, 2016). Di sisi lain, wanita lebih cenderung untuk mendekat kepada sebuah konflik yang terjadi, karena mereka ingin mendiskusikan dan menyelesaikan konflik tersebut (DeVito, 2016). Pada penelitian yang lain, ditemukan bahwa pria cenderung berpikir logis, sedangkan wanita cenderung lebih emosional atau mengedepankan perasaan, sehingga muncul sebuah definisi yang menggambarkan wanita adalah “perasa” dalam konflik dan pria adalah “pemikir” dalam konflik (DeVito, 2016). Selain itu, perbedaan lainnya adalah wanita lebih cenderung mengungkapkan perasaan negatifnya dibanding dengan

pria (Canary, Cupach, & Messman, 1995; Schaap, Buunk, & Kerkstra, 1988 dalam DeVito, 2016).

Konflik dimanajemen dengan berbagai cara, tergantung pada individu-individu yang ada di dalamnya dan masalah penyebab konflik tersebut (DeVito, 2016). Beberapa langkah yang ada di dalam manajemen konflik dapat membantu sebagian besar konflik interpersonal yang terjadi, langkah-langkah tersebut antara lain (DeVito, 2016) :

- 1) *Set the stage*. Hal pertama yang perlu diperhatikan adalah tempat terjadinya konflik interpersonal. Sebaiknya, konflik interpersonal dilakukan tidak di depan umum, melainkan di tempat yang jauh dari keramaian atau di tempat yang *private*. Kemudian, apabila konflik interpersonal tersebut terjadi pada media *online*, maka cobalah untuk melakukan perdebatan secara *offline*. Masalah baru akan muncul apabila konflik interpersonal dilakukan di ranah publik.
- 2) *Define the conflict*. Kedua, yang harus dilakukan adalah mengetahui dan memahami permasalahan utama penyebab konflik. Individu-individu yang terlibat dalam konflik interpersonal perlu untuk mengetahui dan memahami hal apa yang mereka perdebatkan. Mereka perlu teliti dalam mengidentifikasi permasalahan utama penyebab konflik yang mereka alami, agar strategi manajemen konflik yang digunakan tepat sasaran. Apabila salah mengidentifikasi, maka segala

upaya penyelesaian konflik yang dilakukan akan gagal, karena masalah yang ditangani ternyata bukanlah masalah utama penyebab konflik tersebut.

3) *Identify your goals*. Ketiga, yang harus dilakukan selanjutnya adalah menentukan tujuan. Individu-individu yang terlibat dalam konflik interpersonal perlu untuk mengetahui, hal apa yang ingin mereka capai dari manajemen konflik yang dilakukan. Apabila mereka melihat bahwa konflik adalah kesempatan untuk menyelesaikan perbedaan atau ketidaksepahaman, maka akan mudah bagi mereka dalam mengidentifikasi tujuannya.

4) *Identify and evaluate your choices*. Individu-individu yang terlibat dalam konflik interpersonal perlu untuk memilih cara penyelesaian masalah konflik mereka. Mereka harus mempertimbangkan, cara mana yang akan digunakan, dan harapannya semua pihak yang ada dalam konflik interpersonal tersebut merasa diuntungkan.

5) *Act on the chosen choice*. Kelima, individu-individu yang ada dalam konflik interpersonal tersebut harus menjalankan pilihan yang telah diambil. Harapannya pilihan tersebut tidak mengecewakan, karena sebelumnya telah dilakukan pertimbangan dalam menentukan pilihannya.

- 6) *Evaluate the choice*. Tahap selanjutnya adalah mengevaluasi pilihan yang telah dipilih dan dijalankan. Individu-individu dalam konflik interpersonal tersebut perlu untuk saling bertukar pikiran mengenai persepsi mereka masing-masing terhadap solusi yang telah dipilih tersebut.
- 7) *Accept or reject the choice*. Ketika individu-individu yang ada dalam konflik interpersonal tersebut menerima pilihan yang telah dipilih, maka mereka telah siap untuk menerapkan pilihan tersebut secara permanen dalam proses manajemen konflik yang mereka lakukan. Namun, apabila salah satu dari individu tersebut merasa tidak senang dan tidak nyaman dengan pilihan yang telah diambil, maka mereka perlu untuk merevisi pilihannya, dan mungkin mengidentifikasi ulang masalah dalam konflik tersebut dan mencari cara lain untuk memajemen konflik interpersonal tersebut.
- 8) *Wrap it up*. Setelah sebuah konflik interpersonal terselesaikan, tidak menutup kemungkinan akan muncul konflik baru. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, salah satu contohnya; Individu A merasa bahwa hatinya telah disakiti oleh individu B, untuk itu individu A merasa perlu bagi dirinya untuk membalas dendam untuk memulihkan perasaan dan harga dirinya (Kim & Smith, 1993 dalam DeVito, 2016). Perasaan negatif tersebut harus segera disingkirkan untuk mencegah terjadinya konflik

yang baru. Mereka harus berusaha memunculkan perasaan positif dan memunculkan tindakan yang menunjukkan bahwa mereka ingin hubungan tersebut terus berlanjut dan berkembang.

Dalam manajemen konflik interpersonal, individu-individu yang terlibat dalam konflik interpersonal tersebut dapat memilih berbagai strategi. Namun, sebelumnya mereka harus menyadari bahwa strategi yang dipilih akan dipengaruhi oleh beragam faktor. Pemahaman dan pengetahuan terhadap faktor-faktor tersebut dapat membantu mereka dalam memilih strategi manajemen konflik yang tepat dan efektif (DeVito, 2016). Faktor-faktor tersebut antara lain (DeVito, 2016) :

- a. *Goals*. Tujuan apa yang ingin dicapai, baik itu tujuan jangka pendek dan juga tujuan jangka panjang. Tujuan mempengaruhi pandangan individu-individu yang terlibat konflik interpersonal dalam memilih strategi mana yang tepat bagi konflik yang sedang dihadapi. Contohnya, apabila individu A hanya ingin menyelamatkan hubungan jangka pendek dengan kekasihnya dari sebuah konflik, mungkin individu A akan mudah menyerah dan tidak terlalu berjuang untuk menyelesaikan konflik interpersonal yang sedang dihadapi. Namun, apabila individu A memiliki tujuan untuk membangun hubungan jangka panjang, seperti hubungan pernikahan, individu A akan menganalisa masalah penyebab konflik secara menyeluruh dan mencari strategi manajemen konflik

yang menguntungkan semua individu dalam hubungan interpersonal tersebut.

- b. *Emotional state*. Perasaan individu yang ada dalam konflik interpersonal mempengaruhi strategi manajemen konflik seperti apa yang akan digunakannya. Strategi manajemen konflik yang digunakan pada saat marah, tidak akan digunakan ketika ia sedang sedih dan sebagainya.
- c. *Cognitive Assessment*. Penilaian tentang siapa yang menyebabkan terjadinya konflik mempengaruhi gaya konflik.
- d. *Personality and communication competence*. Seseorang yang memiliki kepribadian yang *extrovert* akan cenderung mendebat lawan berkonfliknya dengan kemampuan berkomunikasi yang dimilikinya. Sebaliknya, seseorang yang memiliki kepribadian *introvert* akan cenderung menarik diri dari konflik, karena mereka merasa tidak mampu untuk berkomunikasi ataupun berdebat dengan baik.
- e. *Family history*. Seseorang akan cenderung memanajemen sebuah konflik sesuai dengan apa yang telah diajarkan oleh keluarganya kepadanya.

Dalam manajemen konflik interpersonal terdapat beberapa strategi. Strategi merupakan cara untuk menggapai tujuan (J. L. Thompson, 1995 dalam Oliver, 2007). Selain itu, strategi juga dapat didefinisikan sebagai sebuah arah

yang dipilih dan diikuti agar tercapainya sebuah tujuan atau misi (Bennett, 1996 dalam Oliver, 2007).

Sebuah penelitian menyatakan bahwa penggunaan strategi manajemen konflik yang produktif dan efektif memiliki banyak keuntungan, sebaliknya, penggunaan strategi manajemen konflik interpersonal yang kurang tepat dapat mengakibatkan memburuknya kesehatan psikologi seseorang (Neff & Harter, 2002; Wietzman, 2001; Weitzman & Weitzman, 2000 dalam DeVito, 2016). Strategi-strategi manajemen konflik tersebut, antara lain (DeVito, 2016) :

a) *Win-Lose and Win-Win Strategies*

Dalam strategi *Win & Lose* ini, terdapat 4 tipe dasar, yaitu (1) Individu A *Wins*, Individu B *Loses*; (2) Individu A *Loses*, Individu B *Wins*; (3) Individu A *Loses*, Individu B *Loses*; (4) Individu A *Wins*, Individu B *Wins*. Sudah sangat jelas bahwa *Win-Win Strategies* merupakan strategi yang diinginkan oleh kedua belah pihak dalam konflik interpersonal, karena *Win-Win Strategies* menghasilkan kepuasan bersama, mencegah kebencian pada kedua belah pihak dan memunculkan perasaan positif bagi kedua belah pihak. Pihak-pihak yang menggunakan *Win-Win Strategies* memandang konflik interpersonal sebagai momen untuk mendewasakan hubungan mereka, bukan hanya sekedar pertengkaran yang tidak memiliki arti.

Sedangkan, penggunaan *Win-Lose Strategies* akan menimbulkan ketidakpuasan, dan akan memunculkan perasaan negatif yang memunculkan rasa kebencian.

b) *Avoidance and Active Fighting Strategies*

Yang dimaksud dengan *Avoidance Strategies* atau strategi penghindaran di sini adalah penghindaran secara fisik dan psikologis. Contoh penghindaran konflik secara fisik adalah menghindari konflik dengan cara pergi keluar dari tempat berkonflik atau menghindari lawan berkonfliknya,. Kemudian, contoh penghindaran konflik secara psikologis yaitu dengan tidak mau mendengarkan argumentasi dari lawan berkonfliknya. Kemudian, ada *Nonnegotiation*, yaitu penghindaran yang dilakukan dengan cara tidak mau mendiskusikan, memperhatikan atau menanggapi argumentasi lawan berkonfliknya, bahkan cenderung tidak menanggapi permasalahan konflik yang ada. Selanjutnya, ada strategi *Silencers*, yaitu penghindaran yang dilakukan dengan cara berdiam diri dan tidak mau berinteraksi atau berbicara dengan lawan berkonfliknya, meskipun lawan berkonfliknya membujuk untuk berbicara. Selain berdiam diri, terkadang pengguna strategi ini juga menangis bahkan berteriak seolah-olah ia tidak dapat mengontrol dirinya sendiri.

Strategi-strategi penghindaran di atas merupakan strategi manajemen konflik yang tidak efektif dan tidak produktif. Apabila

strategi penghindaran tersebut digunakan secara terus menerus, maka tingkat kepuasan terhadap hubungan tersebut juga akan menurun (Meeks, Hendrick, & Hendrick, 1998 dalam DeVito, 2016). Sehingga, penggunaan strategi manajemen konflik ini tidak disarankan.

Sebaiknya menggunakan *Active Fighting Strategies*. Individu-individu yang ada dalam konflik interpersonal disarankan untuk aktif dalam menyampaikan perasaan masing-masing dan juga aktif mendengarkan argumen dari lawan berkonfliknya. Sehingga diharapkan konflik yang ada dapat segera terselesaikan.

c) *Force and Talk Strategies*

Kekerasan dapat berbentuk kekerasan fisik dan kekerasan psikologis. Penggunaan *Force Strategies* sangat tidak disarankan, karena kekerasan dapat menurunkan kualitas hubungan dan bahkan dapat merusak hubungan.

Satu-satunya yang menjadi strategi alternatif adalah *Talk Strategies*. Dengan penggunaan strategi ini, individu-individu yang ada dalam konflik interpersonal tersebut memunculkan sikap keterbukaan, empati dan hal-hal positif lainnya. Selain sebagai pembicara, mereka juga harus menjadi pendengar yang baik, aktif dan terbuka. Hal tersebut mungkin sulit untuk dilakukan dalam situasi konflik, karena mereka mungkin melakukan aksi saling serang dan emosinya sedang memuncak. Namun, apabila mereka

mampu menggunakan *Talk Strategies* dengan baik, maka dapat dipastikan bahwa strategi tersebut jauh lebih efektif daripada *Force Strategies*.

d) *Face-Attacking and Face-Enhancing Strategies: Politeness in Conflict*

Face-Attacking Strategies dilakukan dengan cara memberi kritikan yang menyerang *image* seseorang, baik *image* positif ataupun *image* negatif dari seseorang. Contohnya, menyerang dengan mengkritik kemampuan seseorang, kontribusi seseorang terhadap sebuah hubungan dan sebagainya. Salah satu teknik dalam *Face-Attacking Strategies* adalah *belting* (Bach, & Wyden, 1968 dalam DeVito, 2016). Selain itu, terdapat teknik “menyalahkan”. Alih-alih berfokus pada solusi bagi permasalahan yang ada, biasanya individu yang menggunakan strategi ini mencoba untuk menyalahkan lawan berkonfliknya. Terlepas dari benar atau salah, strategi ini merupakan strategi yang tidak efektif dan tidak produktif

Untuk itu, disarankan untuk menggunakan *Face-Enhancing Strategies*. Strategi ini dilakukan dengan cara memberikan dukungan positif atau meningkatkan *image* seseorang. Contohnya, memberikan pujian, memberi ruang kepada orang lain untuk berpendapat, tidak menuntut, menggunakan pesan-pesan yang positif, tidak menyalahkan, menunjukkan sikap menghargai

argumentasi dan pendapat dari lawan berkonflik walaupun mungkin argumen dan pendapat yang disampaikan sangat berbeda jauh dengan pendapat diri sendiri.

e) *Verbal Aggressiveness and Argumentativeness Strategies*

Verbal Aggressiveness Strategies merupakan strategi manajemen konflik yang tidak efektif dan tidak produktif, karena pengguna strategi ini memaksakan agar argumennya menang dengan cara menyerang konsep diri dan menyakiti psikologis lawan berkonfliknya. *Aggressiveness* : (1) bersifat destruktif atau menghancurkan dan memunculkan efek negatif pada semua situasi komunikasi; (2) Membawa kepada ketidakpuasan dalam hubungan, karena *aggressiveness* menyerang konsep diri individu lain; (3) Mungkin juga dapat mengarah kepada kekerasan; (4) Menurunkan tingkat kredibilitas sang pengguna strategi *aggressiveness*; (5) Menurunkan kekuatan persuasif pengguna strategi *aggressiveness*.

Verbal Aggressiveness Strategies menggunakan teknik-teknik yang menyerang lawan berkonflik, seperti mengumpat, mengutuk, mengejek, mengancam dan menggunakan simbol-simbol *non-verbal* untuk merendahkan lawan berkonfliknya (Infante, Sabourin, Rudd, & Shannon, 1990 dalam DeVito, 2016).

Sebuah penelitian menyatakan bahwa orang-orang dalam *violent relationship* lebih agresif secara verbal/*verbally aggressive* daripada orang-orang yang berada dalam *nonviolent relationship* (Sutter &

Martin, 1998 dalam DeVito, 2016). Strategi *verbal aggressiveness* tidak membantu dalam menyelesaikan sebuah konflik interpersonal (Infante, Hartley, Martin, Higgins dkk, 1992; Infante, Riddle, Horvath, & Tumlin, 1992; Schrodt, 2003 dalam DeVito, 2016).

Untuk itu, disarankan penggunaan alternatif lain, yaitu *Argumentativeness Strategies*. Strategi ini dilakukan dengan cara mendebat argumen lawan berkonflik dan mengutarakan argumen atau pendapat diri sendiri terhadap permasalahan konflik. *Argumentativeness Strategies* bersifat konstruktif, menghasilkan hal-hal positif, membawa kepada kepuasan terhadap hubungan, menghindarkan dari kekerasan dalam hubungan, meningkatkan kredibilitas penggunanya, dan meningkatkan kekuatan persuasif penggunanya.

C. Komunikasi Interpersonal dan Budaya

Budaya dapat didefinisikan sebagai gaya hidup yang khusus dari sekelompok orang, dan hal tersebut diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui komunikasi, bukan melalui gen (DeVito, 2016). Yang termasuk ke dalam “budaya” sebuah kelompok sosial adalah nilai-nilai, kepercayaan, bahasa, adat-istiadat, aturan-aturan, agama dan tentu saja gaya berkomunikasi, teori berkomunikasi dan sikap dalam berkomunikasi, yang diproduksi dan dikembangkan dari satu generasi dan diturunkan ke generasi selanjutnya melalui komunikasi.

Budaya merupakan salah satu konsep dasar dari komunikasi interpersonal (DeVito, 2016). Pengetahuan akan kebudayaan berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi seseorang (DeVito, 2016). Agar dapat berkomunikasi secara efektif, seseorang perlu untuk memiliki pengetahuan tentang budaya, perbedaan budaya dan bagaimana perbedaan budaya tersebut mempengaruhi komunikasi (DeVito, 2016).

Pesan yang dikirimkan ataupun diterima oleh seseorang, dipengaruhi oleh kepercayaan, sikap dan nilai-nilai budaya yang dianut (DeVito, 2016). Namun, tidak penting seberapa besar perbedaan budaya antar dua individu dalam relasi interpersonal, akan selalu ada beberapa kesamaan beserta dengan perbedaan (DeVito, 2016).

Dalam penelitian ini, individu yang terlibat dalam konflik interpersonal tersebut adalah pasangan suami istri yang berbeda suku, yaitu antara suku Jawa dengan suku Batak. Perbedaan suku tersebut berpengaruh terhadap konflik interpersonal yang mereka alami dalam hubungan suami istri mereka. Karena, pada dasarnya kepercayaan dan nilai budaya yang dianut seseorang, mempengaruhi pandangannya terhadap konflik (DeVito, 2016). Budaya mempengaruhi topik permasalahan dalam konflik, tentang bagaimana memilih cara yang tepat atau tidak tepat dalam menangani sebuah konflik (DeVito, 2016). Perbedaan budaya tersebut juga berpengaruh terhadap perilaku dan pemikiran individu-individu tersebut. Sesuatu hal yang wajar menurut sebuah kelompok budaya, belum tentu menjadi sebuah kewajaran pada kelompok budaya lainnya.

Hal tersebut semakin menambah potensi terjadinya konflik pada pasangan suami istri beda suku tersebut.

6. Metodologi Penelitian

a) Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berlandas pada filsafat postpositivisme, yang dipergunakan untuk meneliti pada situasi obyek alamiah dan bertujuan untuk mengungkap gejala secara holistik-kontekstual melalui pengumpulan data dengan memanfaatkan peneliti sebagai instrumen kunci (Nurdin & Hartati, 2019). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, karena penelitian ini dilakukan untuk mengungkap gejala-gejala yang muncul pada saat situasi konflik yang dialami oleh pasangan suami istri suku Jawa dengan suku Batak, yaitu bagaimana strategi manajemen konflik yang digunakan oleh mereka, secara utuh dan kontekstual. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan data-data yang hasilnya bukan berupa angka.

b) Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif merupakan sebuah penelitian yang berusaha untuk mendeskripsikan dan menggambarkan secara sistematis, tepat dan faktual mengenai fenomena ataupun hubungan antar fenomena yang diteliti (Rukajat, 2018). Penelitian ini nantinya akan

mendeskripsikan dan menggambarkan secara sistematis, tepat dan faktual mengenai strategi manajemen konflik interpersonal dalam pernikahan suku Jawa dengan suku Batak

c) Subyek Penelitian

Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah pasangan suami istri yang berbeda suku, yaitu dari suku Jawa dengan suku Batak. Pasangan suami istri suku Jawa dan suku Batak tersebut merupakan aktor yang melakukan strategi manajemen konflik komunikasi interpersonal yang akan diteliti. Peneliti akan mewawancarai pasangan suami istri suku Jawa dan suku Batak tersebut untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen konflik interpersonal yang mereka gunakan. Peneliti memilih pasangan suami istri yang berasal dari suku Jawa dengan suku Batak untuk diteliti. Untuk jumlahnya, peneliti menetapkan minimal 3 pasangan suami istri, agar data yang didapatkan valid.

d) Obyek Penelitian

Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah strategi manajemen konflik interpersonal yang digunakan oleh pasangan suami istri suku Jawa dengan suku Batak, sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan.

e) **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 1 teknik pengumpulan data, yaitu wawancara. Peneliti akan menggunakan wawancara sebagai teknik pengumpul data primer dan sekunder.

- **Wawancara**

Langkah pertama yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara. Wawancara adalah sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengajukan pertanyaan kepada responden atau subyek penelitian, sehingga peneliti mendapatkan pemahaman secara holistik mengenai perspektif responden atau subyek penelitian terhadap sebuah fenomena tertentu (Fitrah & Luthfiyah, 2017). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada suami dan istri pasangan beda suku, yaitu suku Jawa dengan suku Batak.

f) **Teknik Analisis Data**

1) **Reduksi Data**

Reduksi data merupakan proses mensortir data yang di dapat, dengan cara memilah data mana yang penting dan akan digunakan nantinya, selanjutnya dikelompokkan dan disusun sehingga menjadi data yang tersusun (Mamik, 2015). Dalam penelitian ini, data yang didapati peneliti masih berupa data mentah, data yang penting dan tidak penting masih tercampur, sehingga diperlukan reduksi agar data tersebut dapat diproses dan dipisahkan mana yang

penting dan mana yang tidak, selanjutnya data tersebut dapat dikelompokkan dan disusun sehingga menghasilkan data yang tersusun.

2) Triangulasi Data

Menurut Norman K. Denkin mengatakan bahwa triangulasi data merupakan gabungan dari berbagai metode yang digunakan untuk mempelajari atau menyelidiki sebuah fenomena yang saling terikat satu sama lain menggunakan perspektif dan sudut pandang yang berbeda (Mamik, 2015). Pada penelitian ini, triangulasi data dilakukan dengan cara cek silang antara suami dan istri tersebut mengenai bagaimana strategi manajemen konflik interpersonal yang mereka gunakan. Pasangan suami istri tersebut merupakan informan utama.

3) Interpretasi Data

Interpretasi data merupakan proses pengkajian kembali oleh peneliti mengenai hasil penelitian yang didapat dan mencari pengertian yang lebih luas lagi tentang fenomena berdasar pada pandangan pribadi dan juga membandingkan pandangan pribadi dengan teori-teori atau referensi yang ada (Fitrah & Luthfiyah, 2017). Interpretasi data dilakukan agar peneliti dapat menyampaikan hasil temuan data dengan lebih mudah.